ANNALES
UNIVERSITATIS MARIAE CURIE-SKŁODOWSKA
LUBLIN — POLONIA
VOL. XXVII, 12 SECTIO H 1993

Zakład Funkcjonowania Gospodarki
Wydziału Ekonomicznego UMCS

Teresa KONDRAKIEWICZ

Oddziaływanie na jakość w okresie transformacji gospodarki

Influencing Quality in the Period of Transforming the Economy

POJĘCIE JAKOŚCI

Jednym z najważniejszych problemów współczesnej gospodarki, niestety wciąż niedocenianym w Polsce, jest jakość. Jej jednoznaczne zdefiniowanie nastręcza pewne trudności ze względu na szeroki zakres tego pojęcia.

Z uwagi na ograniczoną objętość tego opracowania nie będziemy szczegółowo zajmować się rozważaniami terminologicznymi. Najogólniej ujmując jakość jest stopniem spełniania przez wyrób wymagań klienta (jednostki, grupy, społeczeństwa) [1]. Często jakość jest rozumiana jako synonim: nowoczesności, efektywności, oszczędności, sprawności, niezawodności czy wydajności [2]. Obecnie coraz powszechniej podkreśla się w literaturze konieczność kompleksowego podejścia do problemów jakości we wszystkich fazach procesu produkcyjnego, począwszy od jakości projektu, przez jakość wykonania aż do jakości eksploatacyjnej.[3] Dbałość o jakość jest obowiązkiem wszystkich wytwórców danego wyrobu, także poddostawców, gdyż wysoka jakość produkowanych przez nich części jest niezbędnym warunkiem odpowiedniej jakości wyrobu finalnego.

Należy podejść do problemów jakości na wzór japońskiego systemu totalnego zarządzania jakością, tzn. za jakość musi odpowiadać nie tylko

[1] K. Lisiecka: *Jakość funkcją uwarunkowań kulturowych*, „Problemy Jakości” 1991, nr 3, s. 8.

[2] R. Kolman: *Analiza jakości bazą rozwoju gospodarczego*, „Problemy Jakości” 1991. nr 1, s. 5.

[3] Por. E. Skrzypek: *Systemy zapewnienia jakości w przedsiębiorstwie*. Cz. I, Lublin 1992, s. 3.

naczelne kierownictwo, lecz każdy pracownik, a jego celem stać się powinno niedopuszczenie do powstawania błędów, lub jeśli się już pojawią, natychmiastowe ich usunięcie.

Celem tego opracowania jest przedstawienie oddziaływania rozwiązań przyjętych w różnych systemach gospodarczych (gospodarce centralnie planowanej, gospodarce okresu transformacji i gospodarce rynkowej) na kształtowanie poziomu jakości ze szczególnym zwróceniem uwagi na rolę państwa w tym procesie.

UWARUNKOWANIA NISKIEJ JAKOŚCI W GOSPODARCE CENTRALNIE PLANOWANEJ

W przeciwieństwie do postulatów teoretycznych problem jakości w przedsiębiorstwach polskich jest wciąż niedoceniany. W wielu z nich ciągle poprzestaje się jedynie na kontroli jakości wyrobu finalnego. Wynikiem takiego podejścia do jakości jest niska konkurencyjność polskich wyrobów na rynkach międzynarodowych. Badania przeprowadzone w niemieckich przedsiębiorstwach wykazały bowiem, że 75% braków powstaje na początku produkcji, a więc podczas jej planowania, konstrukcji i wdrażania. Jednak 80% błędów ujawnia się dopiero w gotowych częściach lub kompletnych produktach.[4] Liczby te wyraźnie podkreślają konieczność zastosowania rozwiązań kompleksowych. Bez odpowiedniej polityki jakości w przedsiębiorstwach i współudziału w jej realizacji wszystkich pracowników poziom jakości będzie wciąż niski. Zdaniem ekspertów straty z tytułu niskiej jakości towarów i usług sięgają w polskiej gospodarce 40% dochodu narodowego [5].

Na ten zatrważająco wysoki wskaźnik składają się różnorodne zjawiska i procesy. Niska jakość zwiększa popyt na towary w związku z ich nadmiernym zużyciem, co powoduje marnotrawstwo surowców, materiałów i energii, wzrost kosztów napraw wyrobów zgłoszonych do reklamacji, a także efekt niewymierny, jakim jest niezadowolenie konsumentów. Ponadto słaba jakość i niski poziom technologii podnosi koszty produkcji jednocześnie zmniejszając konkurencyjność polskich towarów na rynkach międzynarodowych i obniżając efektywność eksportu. Ocenia się, że 40—60% wyrobów polskiego przemysłu pod względem technicznym nie spełnia wymogów jakościowych na rynkach zagranicznych lub ewentualnie bierze udział w wymianie międzynarodowej po bardzo niekorzystnych

---

[4] J. Przestaszewska: *O wysoką jakość produkcji*, „Przegląd Organizacji" 1991, nr 1, s. 37.

[5] J. Kozioł, J. Łańcucki: *Jakość towarów i usług*, „Problemy Jakości" 1992, nr 5, s. 17.

cenach [6]. Ponadto w eksporcie polskim przeważają surowce i produkty o niskim stopniu przetworzenia.

Większość polskich przedsiębiorstw dotychczas nie przywiązywała dostatecznej wagi do jakości produkcji, gdyż w warunkach gospodarki centralnie planowanej podstawowymi kryteriami oceny były mierniki ilościowe a nie efektywność gospodarowania. Producenci nie byli zainteresowani ujawnianiem wad wyrobów i zatrzymywaniem przez kontrolę finalną produktów o niskiej jakości, ponieważ oznaczało to zmniejszenie stopnia wykonania planu. Celem samym w sobie była produkcja bez uwzględnienia ponoszonych kosztów i nakładów. Wytwarzanie wyrobów o wysokim poziomie jakości nie miało istotnego wpływu na sytuację finansową, nie przynosiło odczuwalnych korzyści. Przedsiębiorstwa nie przywiązywały dostatecznej wagi do postępu technicznego, nie były zainteresowane wprowadzaniem innowacji technicznych, technologicznych ani produktowych. Występowanie ciągłych niedoborów na rynku i brak konkurencji utrwalały te niekorzystne zjawiska.

JAKOŚĆ W OKRESIE TRANSFORMACJI

Odejście od systemu nakazowo-rozdzielczego w kierunku gospodarki rynkowej ukazało słabe strony polskiej gospodarki, zwłaszcza w zetknięciu z obcą konkurencją i ujawniło nieskuteczność dotychczasowej polityki gospodarczej w nowych warunkach.

Gospodarka polska wciąż znajduje się w stanie głębokiego kryzysu. Pomimo pewnych pozytywnych zmian, jakie wystąpiły w ostatnim okresie i niewielkiego wzrostu produkcji przemysłowej w drugim kwartale 1992 roku wciąż brak istotnych rozwiązań systemowych, które mogłyby przyspieszyć wzrost efektywności gospodarowania [7]. W głównej mierze dotyczy to problemów jakości.

Obowiązujący dotychczas stan prawny w dziedzinie jakości opierał się na trzech zasadniczych unormowaniach:

— ogólnych warunkach sprzedaży i dostaw,

— ustawie o jakości wyrobów, usług, robót i obiektów budowlanych z dnia 8 lutego 1979 roku,

— ustawie o normalizacji z dnia 27 listopada 1961 roku.[8]

Ogólne warunki sprzedaży i dostaw po modyfikacji kodeksu cywilnego stały się bezprzedmiotowe [9], pozostałe rozwiązania prawne są nieprzy-

[6] H. Chojecki: *Godzina prawdy*, „Problemy Jakości" 1991, nr 6, s. 3.

[7] *PTE o sytuacji ogspodarczej kraju*, „Problemy Jakości" 1992, nr 6, s. 2.

[8] E. Skrzypek: *Skuteczność ekonomicznych stymulatorów jakości wyrobów rynkowych w gospodarce*, Lublin 1991, s. 38.

[9] *Ibidem*.

stające do warunków funkcjonowania gospodarki rynkowej. W lipcu 1992 roku wpłynęło do Sejmu pięć projektów ustaw z dziedziny jakości [10], wciąż nie doczekały się one jednak wprowadzenia w życie. Możemy więc stwierdzić, że jedną z przyczyn katastrofalnego poziomu jakości polskich wyrobów jest brak odpowiednich uregulowań prawnych, gdyż dotychczasowe są w większości anachroniczne i nie spełniają swych funkcji, a nowe jeszcze nie istnieją.

Polski system normalizacyjny znacznie różni się od systemów stosowanych w innych krajach. Na świecie przepisy państwowe dotyczą tylko cech krytycznych. Przy opracowywaniu wielu innych norm, będących wyrażeniem woli, uczestniczą konsumenci. W literaturze stawiane są pytania, jakie skutki mogłyby pociągnąć za sobą podobne rozwiązania w Polsce, jakie szkody i korzyści przyniosłoby uchylenie obowiązku przestrzegania norm z mocy ustawy na rzecz obowiązku ich stosowania z mocy umowy [11]. Niewątpliwie konieczne jest stworzenie w Polsce systemu norm w pełni kompatybilnego z systemami obowiązującymi na rynkach światowych. Głównym stymulatorem tych działań jest perspektywa integracji Polski ze strukturami ekonomicznymi Wspólnot Europejskich, stanowiąca wyzwanie dla polskiej gospodarki.

Podjęto już w tym celu pewne kroki, gdyż Polski Komitet Normalizacji Miar i Jakości nawiązał kontakt z Europejskim Komitetem Normalizacji (CEN) i Europejskim Komitetem Normalizacji Elektrotechnicznej (CENELEC) [12]. PKNMiJ oraz Centralne Biuro Jakości Wyrobów podjęły działania dla uzyskania dostępu i przyjmowania dokumentów, materiałów informacyjnych i doświadczeń z krajów EWG.[13] Za pozytywne działania w sferze jakości należy uznać także powstanie Polskiego Stowarzyszenia Jakości, które za cel stawia sobie między innymi upowszechnianie problemów jakości w społeczeństwie.

Obok tych elementów pozytywnych dają się niestety zauważyć także pewne zjawiska negatywne świadczące o ciągłym niedocenianiu rangi jakości zarówno przez społeczeństwo, jak i władze gospodarcze. Przykładem może być rozwiązanie pionu jakości w PKNMiJ a także ciągle zbyt mała rola organizacji konsumenckich. W krajach o gospodarce rynkowej wyspecjalizowane organizacje konsumenckie są wpływową grupą skutecznie podejmującą walkę z dominacją producenta i złą jakością produkcji. Dysponują one jednak siecią rozbudowanych instytucji, podczas

---

[10] E. Skrzypek: *Jakość w przedsiębiorstwie*, Lublin 1992, s .70.

[11] L. Wasilewski: *Projakościowa działalność gospodarcza*, „Problemy Jakości" 1989, nr 2, s. 2.

[12] Skrzypek: *Skuteczność...*, *op. cit.*, s. 48.

[13] L. Mieszkowski: *Produktywność i jakość*, „Przegląd Organizacji" 1991, nr 9, s. 3.

gdy działający w Polsce Departament Prawny i Ochrony Konsumenta w Ministerstwie Przemysłu i Handlu pozbawiony jest w zasadzie możliwości kreowania i egzekwowania polityki konsumenckiej. Potencjalne możliwości Federacji Konsumentów w dziedzinie polityki jakościowej i stymulowania wysokiego poziomu jakości produkowanych wyrobów, głównie poprzez stawianie wysokich wymagań producentom, są w Polsce wciąż nie wykorzystane.

System kontroli jakości również funkcjonuje w polskiej gospodarce na zasadach całkowicie odbiegających od rozwiązań stosowanych w krajach o gospodarce rynkowej, gdzie kontrola państwowa ograniczona jest do oceny bezpieczeństwa użytkowania wyrobów i ochrony środowiska naturalnego.

Rozwiązania w zakresie kontroli jakości stosowane obecnie w polskich przedsiębiorstwach są pozostałością po gospodarce centralnie sterowanej i nie wywierają wyraźnego wpływu na podniesienie poziomu efektywności gospodarowania. Badania polskie w dziedzinie kontroli jakości pokazują, że jej wpływ na poprawę jakości jest niewielki, z reguły jedynie krótkotrwały. Jedną z przyczyn tego zjawiska jest fakt, że choć system kontroli w Polsce jest rozbudowany (obejmuje 22 podstawowe jednostki kontroli specjalistycznych), to praktycznie nie ma możliwości natychmiastowego wstrzymania produkcji czy sprzedaży wyrobów o rażąco niskiej jakości, nakładania odczuwalnych sankcji ekonomicznych czy wyciągania sankcji dyscyplinarnych w stosunku do winnych wyraźnych zaniedbań w dziedzinie jakości [14].

WYMAGANIA JAKOŚCI W GOSPODARCE RYNKOWEJ

Trwają dyskusje na temat, w jaki sposób powinno się w Polsce dokonać przejście do gospodarki rynkowej oraz jaki powinien być zakres ingerencji państwa w sprawy gospodarcze, w tym także w kształtowanie polityki jakościowej. Nie ulega wątpliwości, że gospodarka rynkowa również wymaga ingerencji państwa i prowadzenia przez nie określonej polityki interwencyjnej w dziedzinie zabezpieczenia jakości. Pokazują to doświadczenia innych państw. Przykład Japonii, Francji i Niemiec jest dowodem na to, że w systemie wolnokonkurencyjnym wysoka jakość może być osiągnięta tylko w wyniku świadomej polityki rządu, który stworzy warunki do jej realizacji. Zaniedbanie polityki projakościowej może natomiast stać się przyczyną poważnych trudności gospodarczych, o czym świadczy przykład Stanów Zjednoczonych, które w ciągu 6 lat

[14] Stracony rok, jakość bez zmiany. Raport SiTMP, „Problemy Jakości" 1991, nr 3, s. 2.

stały się z największego wierzyciela największym dłużnikiem świata z deficytem bilansu handlowego dochodzącym do 150 miliardów dolarów [15].

Błędne jest przekonanie, iż w gospodarce rynkowej „niewidzialna ręka" rozwiąże wszystkie problemy a konkurencja samoczynnie doprowadzi do poprawy jakości. W każdym kraju, w którym poziom jakości jest wysoki, istnieje centralny ośrodek zabezpieczenia jakości, np. w Japonii przy Ministerstwie Przemysłu i Handlu Zagranicznego [16]. Tak więc interwencjonizm państwa jest elementem niezbędnym, ważne jest tylko określenie jego zasięgu. Ingerencja państwa winna być ograniczona do takich kwestii, jak ochrona środowiska, zabezpieczenie przed wprowadzeniem na rynek wyrobów, które mogą wyrządzić użytkownikowi szkodę w wyniku swej niskiej jakości, zapewnienie nabywcom pełnej informacji o produkowanych wyrobach i uniemożliwienie oszukiwania konsumentów co do cech jakościowych towarów [17]. Państwo powinno również promować wysoką jakość, wspierając instytucje ochrony interesów konsumenta. Rząd nie może natomiast brać na siebie odpowiedzialności za poziom parametrów użytkowych wyrobów, bowiem powstają one w przedsiębiorstwie [18].

Właśnie w przedsiębiorstwie tkwią możliwości podnoszenia poziomu jakości między innymi poprzez wprowadzanie postępu technicznego, obniżanie nakładów i kosztów produkcji, ciągłe doskonalenie asortymentowe, co w efekcie zapewnia mu rozwój i czyni je konkurencyjnym w stosunku do innych uczestników gry rynkowej.

W związku z rosnącą rolą wymiany międzynarodowej, pogłębiającą się współpracą i kooperacją pomiędzy różnymi państwami, istnieniem korporacji ponadnarodowych a także rozszerzaniem się rynków zbytu rośnie we współczesnym świecie znaczenie normalizacji międzynarodowej.

Wydanie w 1987 roku serii norm ISO 9000, przyjęcie tych norm w identycznej postaci do stosowania przez kraje EWG (pod nazwą EN 29000), a następnie opracowanie i przyjęcie norm serii EN 45000, stało się podstawą stworzenia systemów jakości w wielu krajach.

Należy podkreślić, że normy EN nie są obowiązujące z mocy prawa a ich pozycja wynika z autorytetu merytorycznego. Z mocy prawa obowiązują natomiast dyrektywy EWG dotyczące kwestii cech krytycznych, takich jak bezpieczeństwo zdrowia i życia czy ochrona środowiska naturalnego.

Normy ISO 9000 dotyczą zarządzania jakością i opisują modele zapewnienia jakości, których wdrożenie wzmocniłoby konkurencyjność producenta na rynku i pozwoliło osiągnąć pożądaną jakość wyrobu.

---

[15] B. Oyrzanowski: *Jakość jutra*, „Problemy Jakości" 1991, nr 1, s. 1.

[16] *Ibid.*, s. 3.

[17] *Stracony rok...*, *op. cit.*, s. 4.

[18] Kozioł, Łańcucki: *op. cit.*, s. 17.

Norma ISO 9000 ogólnie charakteryzuje problematykę zarządzania jakością i zapewnienia jakości, wyjaśnia różnice i współzależności między głównymi koncepcjami jakości oraz podaje wytyczne do wyboru i użytkowania dalszych norm w tym zakresie, określa podstawowe cele przedsiębiorstwa.

Normy ISO 9001 do 9004 szczegółowo rozwijają tę problematykę. Normy ISO 9001, ISO 9002 i ISO 9003 określają wymagania, jakie powinny spełniać systemy jakości i opisują poszczególne modele zapewnienia jakości w zależności od warunków i możliwości danego przedsiębiorstwa, mogą być wykorzystane dla zewnętrznego zapewnienia jakości.

Natomiast norma ISO 9004 służy do wewnętrznego zarządzania jakością i zawiera wytyczne do opracowania i wdrożenia systemów jakości w przedsiębiorstwie. Podkreśla, że system jakości powinien być efektywny i obejmować wszystkie fazy powstawania wyrobu — od rozpoznania potrzeb odbiorcy aż do zapewnienia mu pełnej satysfakcji. W normie tej duża uwaga zwrócona jest też na zakres funkcjonalnych odpowiedzialności i znaczenie oszacowania potencjalnych korzyści i ryzyka [19].

Coraz większego znaczenia nabiera obecnie także atestacja i certyfikacja wyrobów. Podstawą normatywną całego systemu certyfikacji i akredytacji przyjętego w krajach EWG stały się normy EN 45000. Warunkiem udziału w wymianie międzynarodowej jest posiadanie przez producenta atestów wydanych przez upoważnione do tego organy. Dają one gwarancję, że wyrób spełnia wymogi jakościowe w skali międzynarodowej.

W warunkach gospodarki rynkowej producent musi zabiegać o klienta, dostosować się do wymagań przez niego stawianych i wytwarzać takie towary, na które istnieje zapotrzebowanie społeczne. W związku z tym rośnie rola kontaktów z konsumentami. Uzyskanie ich pozytywnej opinii o wyrobie umożliwia firmom istnienie i rozwój. Zaznacza się więc coraz większa dbałość o klienta, wychodzenie naprzeciw jego potrzebom, gdyż tylko strategia marketingowa daje gwarancję zbytu produkowanych wyrobów. Coraz ważniejsze staje się także rzetelne informowanie konsumenta o cechach poszczególnych produktów, odpowiednie etykietowanie i kodowanie.

---

[19] Skrzypek: *Systemy..., op. cit.; Bariery jakościowe EWG*, (materiał opracowany przez Ośrodek Badania Jakości ZETOM), „Problemy Jakości" 1991, nr 6, s. 18—24.

WNIOSKI

Trudności zbytu wyrobów w wielu polskich przedsiębiorstwach świadczą o tym, iż dotychczasowe strategie działania były niewłaściwe i nie mogą być stosowane w gospodarce konkurencyjnej.

Ograniczeniu musi ulec rola administracji państwowej, zwiększeniu — bezpośredniego wytwórcy oraz użytkownika wyrobu. Podkreślenia wymaga tu rola marketingu, rozpoznania potrzeb odbiorcy i odpowiedzi na nie w postaci podjęcia produkcji konkretnego wyrobu. Wysoka ocena konsumenta próbnej partii byłaby bodźcem podjęcia produkcji na szerszą skalę.

Przedsiębiorstwa muszą dokonać zasadniczej zmiany swego postępowania, przełamać bierność i ukierunkować swe działania na zdobycie konkurencyjnej pozycji na rynku zarówno krajowym, jak i międzynarodowym. Reorientacja proeksportowa bowiem może przynieść wyraźną poprawę sytuacji ekonomicznej. W wymianie międzynarodowej tkwi szansa Polski. Problem nabiera szczególnego znaczenia wobec dokonującego się jednoczenia Europy. Wspólny rynek ma oznaczać swobodny przepływ towarów, dóbr, usług i kapitałów a także eliminować różnice w rozwoju gospodarczym i cywilizacyjnym krajów członkowskich, mają być wyrównywane standardy, ujednolicone normy i technologie [20].

Wejście na ten zjednoczony rynek miałoby dla polskich przedsiębiorstw ogromne znaczenie, głównie ze względu na jego rozmiary. Łącznie państwa EWG i EFTA mają ponad 360 mln obywateli, co jest porównywalne jedynie z rynkiem NAFTA [21].

Jednakże niezbędnym warunkiem wprowadzenia polskich wyrobów na ten rynek jest zdecydowana poprawa poziomu ich jakości, powszechnie wiadomo bowiem, że w większości przypadków polskie wyroby nie odpowiadają wymogom światowym, co gorsza, w ponad 60% są niezgodne także z normami obowiązującym w kraju [22]. Ich ceny są natomiast wysokie z uwagi na duże koszty produkcji. Polskę ponadto dzieli od wyżej rozwiniętych gospodarczo krajów luka technologiczna, która pogłębia się i w niektórych dziedzinach staje się coraz bardziej widoczna. Dodatkową barierą zwiększającą dystans między Polską a EWG są różnice instytucjonalne i niedostosowanie systemu gospodarczego do wymagań, jakie stwarza wprowadzenie zasad gospodarki rynkowej.

Warunkiem osiągnięcia przez Polskę poziomu rozwoju umożliwiającego konkurencję międzynarodową jest jak najszybsze dostrzeżenie rangi

---

[20] K. Stefański: *Normy wspólnej Europy*, „Przegląd Organizacji" 1991, nr 9, s. 6.

[21] Por. B. Rudolph: *Megamarket*, „Time" 1992, nr 32, s. 38—39.

[22] Chojecki: *Godzina...*, *op. cit.*, s. 3.

jakości zarówno przez władze gospodarcze, jak i na szczeblu przedsiębiorstwa oraz podjęcie na każdym z tym szczebli niezbędnych działań na rzecz poprawy poziomu jakości. Zadaniem centrum jest stworzenie odpowiednich warunków działania dla poszczególnych podmiotów gospodarczych, wprowadzenie takich rozwiązań systemowych, aby wymuszały one wzrost efektywności gospodarowania i podnoszenie poziomu jakości. Natomiast na szczeblu przedsiębiorstw muszą być podjęte konkretne przedsięwzięcia w celu stworzenia systemów zapewnienia jakości i sprostania wymogom konkurencyjności na rynkach międzynarodowych.

Jak wspomniano, muszą nastąpić w Polsce także zmiany w regulacjach prawnych dotyczących problemów jakości. Nowe przepisy powinny być oparte na doświadczeniach krajów, które osiągnęły sukcesy w postaci wysokiego poziomu jakości produkcji oraz dostosowane do warunków funkcjonowania gospodarki rynkowej. Powinny one stymulować u producentów działania na rzecz poprawy poziomu jakości. Istotną rolę mogą w tym zakresie spełnić takie instrumenty ekonomiczne, jak ceny czy podatki. Możliwość podnoszenia cen bądź odpowiednie ulgi podatkowe w przypadku produkcji wyrobów wysokiej jakości, a w efekcie wyższe zyski, stworzyłyby przesłanki do zainteresowania tematyką jakości w przedsiębiorstwie. Wprowadzenie na rynek wyrobów złej jakości oraz nieujawnianie użytkownikowi ich mankamentów powinno pociągać za sobą określone sankcje, w tym kary materialne w wysokości dotkliwie odczuwanej przez producenta. Podniosłoby to zainteresowanie kontrolą w samym przedsiębiorstwie na wszystkich etapach procesu produkcyjnego, aby nie doszło do wyprodukowania wyrobów o jakości niezgodnej z umową i poniesienia w związku z tym strat finansowych. Państwowa kontrola jakości powinna zostać ograniczona do bezpieczeństwa użytkowania wyrobów i ochrony środowiska naturalnego.

Powinno nastąpić także wyraźne oddzielenie normalizacji państwowej od przemysłowej. Jedynie w odniesieniu do cech krytycznych muszą obowiązywać normy obligatoryjne. W pozostałych dziedzinach powinny być ustalane normy o charakterze fakultatywnym. Do ich przestrzegania powinien doprowadzić mechanizm rynkowy — tylko na wyroby o wysokim poziomie jakości zgłoszą popyt konsumenci.

Wprowadzanie w wielu krajach systemów jakości zgodnych z wymaganiami norm międzynarodowych stwarza nową sytuację dla polskich przedsiębiorstw, bowiem odbiorcy wyrobów z krajów zachodnich żądają wdrożenia systemów jakości zgodnych z normami międzynarodowymi oraz uzyskania odpowiednich certyfikatów wydawanych przez upoważnione do tego organy. Stwarza to konieczność przebudowy systemu atestacji w Polsce, włączenia się Krajowej Rady ds. Atestacji w prace organizacji europejskich: EOTC (European Organisation for Testing and Certification)

oraz EQS (European Committee for Quality System Assessment and Certification), aby w perspektywie zaistniała możliwość uznania polskiego certyfikatu.

Aby dystans dzielący Polskę od krajów wyżej rozwiniętych gospodarczo nie pogłębiał się, musi nastąpić przyspieszenie pewnych pozytywnych procesów, jakie ostatnio się dokonały. Jednym z korzystnych zjawisk jest występujące zainteresowanie wdrożeniem systemów jakości w niektórych polskich przedsiębiorstwach [23]. Jako przykład można podać Zamech, w którym podejmowane są starania o uzyskanie światowego certyfikatu jakości [24].

Tylko zdecydowane działania na rzecz stworzenia systemów zapewnienia jakości w przedsiębiorstwach i dostosowanie się do wymagań norm międzynarodowych może przynieść polskiej gospodarce pozytywne efekty w postaci przyspieszenia tempa wzrostu gospodarczego i osiągnięcia konkurencyjnej pozycji na rynkach światowych.

SUMMARY

The paper is an attempt to present the ways in which the solutions accepted in different economic systems influence the level of quality of goods and services with particular regard to the problems occurring in the period of transforming the economy.

The solutions used in the field of quality policy in the period of centrally-planned economy, and especially the use of quantity measures as the main criteria of estimating the economy efficiency, were the eaason for the low level of quality, no interest taken by the enterprises in introducing technical, technological or production innovations, which finally influenced very low competitiveness of Polish articles on international markets.

In spite of giving up the imperative-distributive system there are still no systematic solutions in Poland, which could accelerate the growth of economic efficiency. The system of normalization is much different from the systems used in other countries and the solutions in the sphere of quality control are not adjusted to the requirements of market economy. Even in the conditions of market economy, it is necessary for the state to have a definite interventionist policy in the field of ensuring quality.

A necessary condition which will enable Polish producers to enter the European united market is to see the role of quality both by the economic authorities and at the level of the enterprise and to undertake the necessary actions for improving the level of quality. The problem lies in creating proper conditions for the activity of particular economic subjects and in introducing the systems of quality in the enterprises as well as in obtaining adequate attestations and certifications by these enterprises.

---

[23] S. Skorykow, E. Peciakowski: *Wdrażanie systemów jakości*, „Problemy Jakości" 1992, nr 5, s. 7.

[24] D. Zagrodzka: *Tym ludziom należy się laurka*, „Gazeta Wyborcza" z 9 X 1993, s. 13.